



Generieke aanbeveling LUMINUS – Verkoop op afstand

Geachte,

We hebben uw klacht, vraag of melding over LUMINUS goed ontvangen.

De Ombudsdienst voor energie ontvangt regelmatig klachten van mensen die per telefoon worden gecontacteerd door verkopers van energiecontracten van LUMINUS. Dergelijke telefoongesprekken leiden er doorgaans toe dat deze mensen via internet kennis kunnen nemen van een offerte voor een energieleveringscontract bij LUMINUS. Vervolgens worden zij verzocht de ontvangst van die offerte te bevestigen (bijvoorbeeld per e-mail, het aanklikken van een link,...). Dikwijls gebeurt dit terwijl het telefoongesprek nog aan de gang is en de verkoper de consument overhaalt om een dergelijke "bevestiging" te zenden.

Korte tijd na het telefoongesprek ontvangen de consumenten dan vanwege LUMINUS een bevestiging van het nieuwe energieleveringscontract dat zij zouden hebben afgesloten. Vaak gebeurt dit tot hun grote verbazing, omdat zij op geen enkel moment de bedoeling hadden om reeds met het energieleveringscontract in te stemmen, maar bijvoorbeeld vooraf de offerte wensten te bestuderen, niet de intentie hadden hun huidige energieleverancier te verlaten of om een andere reden (nog) niet wensten hun toestemming te geven.

Na die onterechte "bevestiging van de goedkeuring" van het energieleveringscontract nemen de consumenten contact op met LUMINUS om diezelfde "goedkeuring" te weerleggen. Alvast wat betreft de talrijke gevallen waarin consumenten een klacht bij de Ombudsdienst hebben ingediend, blijkt dat LUMINUS daarop niet ingaat en het contract handhaaft, om welke reden deze consument zich ook tot onze dienst heeft gewend.

De handelswijze van de verkopers van LUMINUS doet verschillende vragen rijzen, vooral in het licht van de volgende regelgeving:

- De algemene burgerrechtelijke regels inzake de totstandkoming van contracten.
- De bepalingen uit het Wetboek van economisch recht (hierna "WER") inzake de overeenkomsten op afstand (Boek VI, Titel 3, Hoofdstuk 2, afdeling 1, houdende de artikel VI.44/1 tot en met VI.53). Deze bepalingen zijn enkel van toepassing voor zover het gaat om overeenkomsten die met een consument worden afgesloten.
- De bepalingen uit het consumentenakkoord (voluit: het akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt"), waarvoor LUMINUS en een aantal andere energieleveranciers zich verbonden hebben om de bepalingen daarvan na te leven. Het gaat in het bijzonder om punt 1.2.2, "Verkopen via telefoon", waarvan de bepalingen zijn opgenomen in bijlage bij deze brief. Het akkoord is enkel van toepassing voor zover de energieklant een consument is.

Het spreekt voor zich dat LUMINUS de verantwoordelijkheid draagt voor de handelingen die hun verkopers stellen in het kader van hun opdracht vanwege dit bedrijf, ongeacht de aard van de juridische band tussen LUMINUS en de verkoper.

De toestemming tot het aangaan van het energieleveringscontract

De toestemming is één van de constitutieve voorwaarden voor contracten in het algemeen (artikel 1108 van het burgerlijk wetboek). Niemand kan dus verbonden zijn tot het naleven van een contract indien hij niet effectief zijn toestemming heeft gegeven. De bewijslast daarvan rust bij diegene die van een andere partij de uitvoering van het contract vordert (artikel 1315 van het burgerlijk wetboek).

Bijgevolg, indien LUMINUS niet kan aantonen dat u uw toestemming voor het energiecontract hebt gegeven, kan het bedrijf ook niet van u eisen dat u uitvoering aan dat contract geeft (zoals in het bijzonder het betalen van facturen).

Inzake de wijze van toestemming bestaan er voor energieleveringscontracten geen algemene vormelijke vereisten. De energieleverancier kan dan over verscheidene mogelijkheden beschikken om de toestemming aan te tonen.

Echter, anders is de situatie voor energiecontracten die per telefoon worden verkocht en enkel ten aanzien van energieleveranciers, zoals LUMINUS, die het consumentenakkoord hebben ondertekend. Dit akkoord bepaalt in het derde laatste lid van het deel over "Verkopen via telefoon" namelijk het volgende (met door ons aangebrachte onderlijningen):

"De consument moet vervolgens dit contract uitdrukkelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere energieleverancier of verandering van contract bij dezelfde energieleverancier, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd gelijk blijft en de essentiële voorwaarden niet wijzigen in het nadeel van de klant, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de klant is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De uitdrukkelijke bevestiging van de consument kan via post, e-mail, fax of een andere duurzame drager of een ander elektronisch communicatiemiddel (dat als enig doel heeft het uitdrukkelijk akkoord van de klant te registreren¹) aan de leverancier worden overgemaakt."

Indien LUMINUS op het standpunt zou blijven dat u met het energiecontract hebt ingestemd, moet het bedrijf bijgevolg het bewijs kunnen leveren van een schriftelijk bevestiging die u hebt verleend.

Herroeping

Bij overeenkomsten die op afstand zijn gesloten, beschikt de consument in principe (er zijn enkele uitzonderingen die hier niet van belang zijn), over de mogelijkheid om deze te herroepen binnen een termijn van 14 dagen (artikel VI.47, §1 WER). De consument moet daarvoor geen reden opgeven; de bedoeling is immers om enige bescherming te geven bij overeenkomsten die al te impulsief zijn aangegaan.

Bij energieleveringscontracten begint deze termijn van 14 dagen te lopen vanaf de dag van de sluiting van de overeenkomst (artikel VI.47, §2, 3° WER). De ervaring leert dat deze termijn van 14 dagen zeker niet overdreven lang is. Nog al te veel consumenten blijken niet op de hoogte van hun herroepingsrecht en vaak duurt het al enige tijd eer zij om raad vragen in verband met hun probleem.

Om enigszins aan dit probleem tegemoet te komen bepaalt de wet dat het herroepingsrecht, inclusief de voorwaarden, termijn en modaliteiten voor de uitoefening daarvan, deel moet uitmaken van de informatie die de onderneming vooraf aan het sluiten

¹ Het komt aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de uitdrukkelijke bevestiging van de consument

van de overeenkomst op afstand aan de consument moet verstrekken (artikel VI.45, §1, 8° WER). Wanneer de onderneming deze informatie niet aan de consument heeft verstrekt, dan loopt de herroepingstermijn pas af 12 maanden na de oorspronkelijke herroepingstermijn van 14 dagen (artikel VI.48 WER).

Theoretisch staat het herroepingsrecht geheel los van de vraag of de consument zijn toestemming heeft gegeven. Het herroepingsrecht veronderstelt immers dat er effectief een contract is afgesloten (anders zou er geen contract zijn dat kan worden herroepen). In geval van onzekerheid inzake de slaagkansen van de betwisting van de toestemming en uiteraard voor zover de herroepingstermijn niet is verstreken, kan het nuttig zijn om voor alle veiligheid van die mogelijkheid tot herroeping gebruik te maken.

Gevolgen voor het oude energieleveringscontract

Onverkort doorlopen van oude energiecontract

Het consumentenakkoord voorziet in geval van inbreuken op de bepalingen inzake verkoop op afstand, inclusief via de telefoon, en verkopen gesloten buiten de onderneming, in de onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen en bovendien in **het onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude energieleverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.**

Indien LUMINUS in gebreke blijft om het vereiste bewijs te leveren van uw toestemming, moet worden aangenomen dat er nooit een energieleveringscontract tussen uzelf en het bedrijf heeft bestaan. Zulks betekent dat het energieleveringscontract (met een andere leverancier) dat van kracht was op het moment dat de consument door LUMINUS werd gecontacteerd, onverkort blijft doorlopen. Bijgevolg moet de vorige leverancier de klant terugnemen tegen de contractuele en prijsvoorwaarden zoals die bestonden op het ogenblik van de ongewenste leverancierswissel waarvoor er geen uitdrukkelijke toestemming is gegeven.

Indien dus de vorige leverancier niet bereid is om de oude contractuele relatie te herstellen, dan kan u daar toch op aandringen door te wijzen op de afspraken die in het consumentenakkoord gemaakt zijn, namelijk **"het onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude energieleverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk."**

Ook als de vorige leverancier het consumentenakkoord niet ondertekend heeft of zich om technische of contractuele redenen, niet gebonden voelt door deze afspraak, dan kan u zich beroepen op het onzorgvuldig verkoopgedrag dat LUMINUS of derde verkopers in naam of in opdracht van LUMINUS aan de dag hebben gelegd.

Van een professionele energieleverancier mag immers worden verwacht dat hij de nodige zorgvuldigheid aan de dag legt bij het werven van klanten. Ten minste mag daarbij worden verondersteld dat het bedrijf geen energieverbruikers in zijn klantenbestand registreert zonder zekerheid en voldoende bewijs over hun toestemming. Doet het bedrijf dat laatste toch - en zeker als het verdere stappen zet in de uitvoering van die overeenkomst (zoals een contractbevestiging naar de vermeende klant sturen, de distributienetbeheerder van een leverancierswissel op de hoogte brengen, facturen sturen, ...) - dan begaat het bedrijf een fout die in regel als een onrechtmatige daad moet worden beschouwd. Het gevolg is dat het bedrijf zelf moet instaan voor de vergoeding van alle schade ingevolge de foutieve leverancierswissel.

De Ombudsdienst pleit er dan ook voor dat dergelijke schadevergoeding geregeld wordt door en tussen de betrokken leveranciers zelf, namelijk LUMINUS en de vorige leverancier,

zonder dat de consument daar de gevolgen van moet dragen of daar zelf kan of moet in tussenkomen.

Wat als onverkort doorlopen van oude energiecontract TECHNISCH niet (meer) mogelijk is ?

Door de wijze waarop de energiemarkt is georganiseerd, kan het gebeuren dat dergelijk onverkort doorlopen van het oorspronkelijke en geldige contract niet kan worden gegarandeerd (bijvoorbeeld doordat de leverancier die deze verkoopmethode heeft toegepast reeds als energieleverancier van de betrokken consument in het toegangsregister van de distributienetbeheerder stond geregistreerd en dit om allerlei redenen niet meer ongedaan kan worden gemaakt). Dergelijke technische onmogelijkheid tot ononderbroken verderzetting van het geldige contract, betekent echter geenszins dat de levering door de overnemende leverancier plots wel krachtens een geldig contract zou zijn gebeurd. De leverancierswissel en de beëindiging van het oorspronkelijke energiecontract blijft alleszins ongeldig en onrechtmatig. In dat geval dient de overnemende leverancier in te staan voor de vergoeding van alle schade (alle nadeel) die de consument ingevolge deze fout heeft geleden (schadeloosstelling door compensatie).

Standpunt van LUMINUS

LUMINUS heeft kennis genomen van onze analyse van deze verkooppraktijk, zoals hierboven uiteengezet, en deelde ons in een reactie hierop het hiernavolgende standpunt mede:

"Wij hebben met de nodige aandacht de generieke aanbeveling vanwege de Ombudsdienst voor energie inzake verkoop op afstand door Luminus gelezen en bestudeerd.

Uiteraard wensen wij hieromtrent steeds in overleg te treden met de Ombudsdienst, maar als Luminus zijn wij in deze van mening dat al onze verkopen op afstand worden uitgevoerd conform de regelgeving zoals voorzien in de artikelen VI.45 en VI.46 van het Wetboek Economisch Recht en artikel 1.2.1. Algemene bepalingen inzake verkoop op afstand van het Consumentenakkoord. En dat zodoende de uitzonderingsregels inzake verkopen via de telefoon zoals o.a. bepaald in artikel 1.2.2 van het Consumentenakkoord niet van toepassing zijn.

Wij stellen dan ook dat wij in het algemeen wel degelijk de toestemming van de consument met het sluiten van een overeenkomst op afstand conform de regelgeving kunnen aantonen, dat wij het herroepingsrecht gelet op de voorafgaandelijke informatie hieromtrent op 14 kalenderdagen kunnen handhaven en dat wij geen inbreuk maken op enige regelgeving, d.i. inclusief het Consumentenakkoord.

Het voormelde belet echter niet dat de consument n.a.v. de contractsluiting op afstand op enigerlei wijze mag misleid worden, zoals telefonisch, over het feit dat hij een overeenkomst op afstand aan het afsluiten is en over de draagwijdte hiervan. De klachten doen dit vermoeden. Het is niet de opzet van Luminus om klanten tegen hun wil bij Luminus in te lijven dan wel ze behouden. In die optiek zullen wij in de mate van het mogelijke tegemoetkomen aan de bezorgdheden van de klagers."

Antwoord van de Ombudsdienst voor energie op het standpunt van Luminus

Wat betreft de toepassing van het Consumentenakkoord

De verkoop per telefoon is één van de mogelijke technieken van verkoop op afstand (dat bijvoorbeeld ook de verkoop via internet betreft). Het Consumentenakkoord bevat algemene bepalingen inzake verkoop op afstand en enkele zeer specifieke bepalingen inzake verkoop per telefoon, die in deze generieke aanbeveling worden aangehaald. Het is enigszins merkwaardig dat LUMINUS deze bijzondere bepalingen uit het Consumentenakkoord inzake de verkoop per telefoon omschrijft als "uitzonderingsregels" die niet van toepassing zouden zijn zodra de verkoop is verlopen met inachtnahme van de algemene regels inzake verkoop op afstand bedoeld in het Wetboek van economisch recht en hetzelfde Consumentenakkoord. Het spreekt voor zich dat een energiebedrijf dat, zoals LUMINUS, zich heeft geëngageerd om het Consumentenakkoord na te leven en verkopen per telefoon organiseert, zich onverkort dient te houden aan zowel de algemene bepalingen inzake verkoop op afstand maar ook de bijzondere bepalingen uit het Consumentenakkoord inzake verkoop via telefoon.

Wat betreft de klachten ten gronde

LUMINUS stelt "in het algemeen wel degelijk de toestemming van de consument met het sluiten van een overeenkomst op afstand conform de regelgeving (te) kunnen aantonen". In die gevallen waarin LUMINUS het bewijs zou kunnen leveren dat de energieklant met het energieleveringscontract heeft ingestemd, is inderdaad een geldig contract tot stand gekomen. Zoals eerder gesteld ligt de bewijslast hiervan bij LUMINUS en er bestaat NIET zoiets als een vermoeden van instemming zodra iemand in het klantenbestand van LUMINUS is ingeschreven of wanneer deze laatste als leverancier in het toegangsregister van de distributienetbeheerder werd genoteerd. We herinneren er bovendien ook aan dat het Consumentakkoord in geval van verkoop via de telefoon spreekt over schriftelijke verleende bevestiging van de klant.

Wij noteren echter ook dat LUMINUS niet de bedoeling heeft "om klanten tegen hun wil bij Luminus in te lijven dan wel ze behouden" en "in de mate van het mogelijke" wil "tegemoetkomen aan de bezorgdheden van de klagers". Wij rekenen er dan ook op dat LUMINUS dit engagement nakomt, ook bij de behandeling van uw klacht.

Besluit: Wat mag u van de Ombudsdienst verwachten?

Naar LUMINUS toe ?

Gelet op de hiervoor vermelde overwegingen, heeft de Ombudsdienst besloten om voor klachten tegen LUMINUS naar aanleiding van de genoemde praktijken, de volgende stappen te zetten.

- 1) De Ombudsdienst maakt uw geschil over aan LUMINUS met het verzoek om alle nodige stappen te zetten om:
 - a. dit veronderstelde maar betwiste energieleveringscontract met LUMINUS ongedaan te maken en
 - b. de oorspronkelijke situatie te herstellen, in die zin dat de consument ononderbroken beleverd wordt door zijn vorige energieleverancier van het moment van deze verkooppraktijk en bij toepassing van het op dat moment geldende energieleveringscontract.
- 2) De Ombudsdienst maakt tegelijkertijd uw geschil ook over aan de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie, aangezien deze dienst

onder meer toeziet op de naleving van de bepalingen van het Wetboek van economisch recht en van het akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt".

- 3) Indien LUMINUS tegemoet komt aan uw klacht dan is daarmee een oplossing voor uw geschil bereikt.

Naar de vorige energieleverancier toe ?

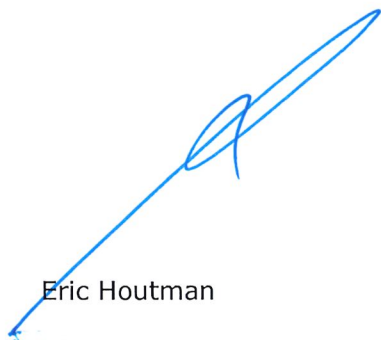
Wanneer u terug klant bent bij uw oude leverancier, maar deze laatste wenst nieuwe, minder gunstige contractvoorwaarden toe te passen (eventueel onder het foutieve voorwendsel dat het oude contract beëindigd zou zijn), dan kan u van deze leverancier eisen dat de oorspronkelijke voorwaarden onverkort worden toegepast. Wanneer deze weigert de oude contractuele toe te passen, dan kan u daarvoor een nieuwe klacht neerleggen bij de Ombudsdienst voor energie.

Indien u de verderzetting van het oude energiecontract toch niet wenselijk acht – dan staat het u uiteraard ook vrij om gebruik te maken van de mogelijkheid om op ieder ogenblik, kosteloos en mits inachtneming van een opzegtermijn van een maand, van leverancier te veranderen. Om wegwijs te geraken in het aanbod van de verschillende energieleveranciers, kunt u onder meer de [V-Test](#) van de VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits – en Gasmarkt, [Koning Albert II Laan 7, 1210 Sint-Joost-ten-Node](#) – www.vreg.be – gratis telefoonnummer 1700, fax: 02/553.13.50) uitvoeren. Gekwalificeerde websites van online prijsvergelijkers voor elektriciteit en aardgas kan u eveneens terugvinden op <https://www.creg.be/nl/consumenten/prijzen-en-tarieven/websites-van-online-prijsvergelijkers-voor-elektriciteit-en-aardgas>.

We hopen u hiermee uitvoerig ingelicht te hebben en hopen tevens op een voor u gunstige oplossing van het geschil en een duidelijk standpunt en gepast optreden van de Economische Inspectie.

Voor meer informatie kan u terecht bij uw correspondent die in cc staat van dit bericht.

Hoogachtend,



Eric Houtman
Ombudsman voor energie

21 FEB. 2022

Bijlage: Uittreksel uit het akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt", inzake verkopen via telefoon

1.2.2. Verkopen via telefoon

Bij de aanvang van het telefonisch gesprek, en vooraleer andere informatie te verstrekken, wordt de consument ingelicht over:

- 1) de commerciële bedoeling van het gesprek;*
- 2) de naam van de energieleverancier;*
- 3) desgevallend de naam van de derde onderneming die voor de energieleverancier het gesprek voert;*
- 4) de voornaam van de natuurlijke persoon die het gesprek voert.*

De consument die instemt met het afsluiten van een overeenkomst, wordt tijdens het telefoongesprek ingelicht op welke manier de bevestiging ervan aan hem wordt bezorgd.

Wanneer tijdens het telefoongesprek een prijssimulatie wordt gemaakt op vraag van de consument of op voorstel van de verkoper, gebeurt dit op basis van de werkelijke verbruiksgegevens die de consument tijdens het telefonisch contact heeft verstrekt, of bij gebreke aan de hand van het gemiddelde verbruik conform het type klant. Het resultaat van de simulatie die gebeurt in overeenstemming met punt 2.2.2. van dit akkoord, is een totaalprijs op jaarbasis.

De gemaakte prijssimulatie wordt daarna schriftelijk of op een andere duurzame drager meegedeeld aan de consument, al dan niet samen met de bevestiging waarvan hierna sprake. Deze mededeling wordt ten laatste 5 werkdagen na het verkoopgesprek overgemaakt en vermeldt alle relevante gegevens die bij de simulatie werden gebruikt.

Onverminderd de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen bevestigt de energieleverancier het contract met een aan de consument persoonlijk gericht schrijven, via brief of via een andere duurzame drager. De bevestiging vermeldt op een heldere en duidelijke manier:

- 1) de datum en wijze van sluiting van het contract;*
- 2) de identificatie van het gekozen product/tariefformule²;*
- 3) de tariefkaart, de te betalen prijs zoals die effectief geldt op dat ogenblik;*
- 4) welke aanvullende goederen en/of diensten worden aangeboden;*
- 5) welke bedragen de consument die zijn overeenkomst vroegtijdig beëindigt, voor deze goederen moet betalen;*
- 6) de degressieve tabel van deze bedragen a rato van de nog resterende duurtijd van de overeenkomst;*
- 7) of de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst voor wat betreft de levering van aardgas en/of elektriciteit al dan niet de beëindiging van de overeenkomst voor de aanvullende diensten meebrengt;*
- 8) de overeengekomen betalingswijze;*
- 9) voor contracten met variabele prijs, de parameterformule en de waarde van de parameters bij het aangaan van de overeenkomst;*
- 10) de looptijd van het contract;*
- 11) de vermelding van de identificatie van het toegangspunt³;*
- 12) de vooropgestelde begindatum en voor contracten van bepaalde duur de einddatum of de looptijd van de overeenkomst;*

² Dit houdt ook in dat expliciet wordt aangeduid of het de levering van gas, elektriciteit of beide betreft

³ Voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe energieleverancier.

- 13) de contactgegevens indien de klant een klacht heeft;
- 14) de mogelijkheid en wijze van herroeping.

De bevestiging bevat tevens een exemplaar van het door de energieleverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden.

De consument moet vervolgens dit contract uitdrukkelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere energieleverancier of verandering van contract bij dezelfde energieleverancier, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd gelijk blijft en de essentiële voorwaarden niet wijzigen in het nadeel van de klant, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de klant is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De uitdrukkelijke bevestiging van de consument kan via post, e-mail, fax of een andere duurzame drager of een ander elektronisch communicatiemiddel (dat als enig doel heeft het uitdrukkelijk akkoord van de klant te registreren⁴) aan de leverancier worden overgemaakt.

Tenzij de consument uitdrukkelijk een andere keuze heeft gemaakt volgens de regels voorzien in boek VI WER, is het contract pas bindend na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen die ingaat na de schriftelijke bevestiging van het contract door de consument. Onverminderd de wettelijke bepalingen is de uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door de consument niet vereist, wanneer de verandering van contract bij dezelfde energieleverancier enkel een goedkoper tarief voor de consument inhoudt.

De switch mag pas plaatsvinden na afloop van de herroepingstermijn, tenzij de consument uitdrukkelijk en overeenkomstig de wettelijke bepalingen heeft verzocht om te starten met de levering voor het verstrijken van deze termijn.

⁴ Het komt aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de uitdrukkelijke bevestiging van de consument